

delle attività istituzionali adottano la carta dei servizi turistici da esse erogati.

2. Le carte definiscono quali servizi turistici si intendono erogare, con quali modalità e quali standard di qualità si intendono garantire.
3. Le carte dei servizi di cui al comma 1 sono trasmesse alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo.
4. Il Presidente del Consiglio dei Ministri o il Ministro delegato, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, determina con proprio decreto i livelli essenziali delle prestazioni dei servizi turistici concernenti i diritti civili e sociali, sulla base di parametri stabiliti con legge dello Stato.

ART.67

(Composizione delle controversie in materia di turismo)

1. La procedura di mediazione, finalizzata alla conciliazione delle controversie in materia di turismo, è disciplinata dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale o arbitrale se ciò è previsto da una clausola del contratto di fornitura dei servizi. Tale clausola deve essere specificamente approvata per iscritto dal turista.
2. Resta salva la facoltà del turista di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici, istituite ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Nella procedura di conciliazione i turisti hanno facoltà di avvalersi delle associazioni dei consumatori. Tale procedura di conciliazione è disciplinata dagli articoli 140 e 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

ART. 68

(Assistenza al turista)

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, nell'ambito delle attività istituzionali, assicura l'assistenza al turista, anche attraverso call center. È altresì istituito lo sportello del turista, attivo ai recapiti e negli orari, comunicati sul sito istituzionale, presso il quale le persone fisiche e giuridiche, nonché gli enti esponenziali per la rappresentanza degli interessi dei turisti possono proporre istanze, richieste reclami nei confronti di imprese ed operatori turistici per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel presente codice.
2. Ai fini di assistenza il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo assicura omogeneità di informazioni in ordine ai diversi servizi previsti per i turisti, anche attraverso l'individuazione di denominazioni standard, da attribuirsi a strutture pubbliche che operano in tale settore. È fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.
3. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono prevedere la istituzione di sportelli del turista la cui gestione può essere delegata agli enti locali.

ART. 69

(Gestione dei reclami)

1. Il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, ricevuta l'istanza di cui all'articolo 68, avvia senza ritardo l'attività istruttoria, informando contestualmente il reclamante, l'impresa o l'operatore turistico interessato, entro il termine di quindici giorni dal ricevimento dell'istanza.